УДК 005.6

Н. ХАМИТХАН (КАЗАХСТАН)

ОСНОВЫ ТЕОРИИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЕМ СТБ ИСО 9001

Рассмотрены конкретные требования стандарта ИСО серии 9000. Показано, как управленческая подсистема по стандарту ИСО 9000 влияет на ключевые процессы деятельности и качество финансовых показателей организации. Сделан вывод о том, что СМК должна воздействовать на руководителей разных уровней в целях обеспечения высокого качества услуг с учетом всех факторов. Принципы обеспечения качества услуг и качества продукта неразрывно связаны с технологиями, квалифицированным персоналом и современным менеджментом. В условиях ЕЭП наиболее уязвимыми в банковском секторе всех стран остаются проблемы роста реального ВВП. Для решения этой задачи требуется модернизация всех видов финансовой деятельности в соответствии с СТБ ИСО 9000.

Ключевые слова: ИСО; СМК; стандарт; качество; управление; ВВП; конкуренция; сертификация; ЕЭП.

The author of the article describes the specific requirements of ISO 9000. It is shown as a management subsystem for ISO 9000 which affects key processes activities and the quality of financial performance of the organization. Quality Management System should work on managers at different levels in order to provide high quality services, taking into account all factors. Principle of providing quality service and product quality are inextricably advanced with communication technologies, qualified personnel and modern management. Under EEA the most vulnerable in the banking sector in all countries are still problems of real GDP growth. To solve this problem it is required the upgrading of all financial activities, according to the STB ISO 9000.

Key words: ISO; QMS; standard; quality; management; GDP; competition; certification; EEA.

Стандарт ИСО серии 9000 и связанные с ним национальные стандарты определяют основные элементы системы качества, устанавливают требования, которым они обязаны отвечать. Под системой качества понимают совокупность организационной структуры, документально оформленных методов и ресурсов, имеющихся в организации для управления качеством. Стандарты ИСО серии 9000 требуют, чтобы все установленные элементы системы качества присутствовали в организации и работали. Но при этом система качества, формально отвечающая требованиям стандартов ИСО, может быть весьма эффективной или, напротив, совершенно не эффективной. Поэтому стандарт ИСО 9000 рекомендует проводить оценки эффективности системы качества. С этой целью могут применяться разнообразные показатели и методы оценки – от простого подсчета числа дефектов производимой продукции до сложных исследований уровня удовлетворенности потребителей, опирающихся на опросы. Однако наиболее эффективными являются финансовые оценки. По этой причине стандарты ИСО серии 9000 рекомендуют применять финансовые методы оценки качества. Как записано в подразделе 6.1 стандарта ANSI/ASQC Q9004-1-1994, «важно, чтобы эффективность системы качества оценивалась с использованием финансовых показателей. Влияние эффективной системы качества на прибыль или финансовые потери организации может быть весьма значительным, особенно за счет совершенствования работы, сокращения убытков от ошибок и внесения своего вклада в повышение уровня удовлетворенности

потребителей <…> благодаря ведению отчетности мероприятий, предусмотренных системой качества, и их эффективности в финансовых терминах руководство компании получает информацию от всех подразделений на общепринятом в бизнесе языке»[1].

В соответствии с Уставом ИСО цель данной организации – содействие развитию стандартизации в мировом масштабе для облегчения международного товарообмена и взаимопомощи, а также расширения сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности[2]. Структура ИСО представлена на рис. 1.

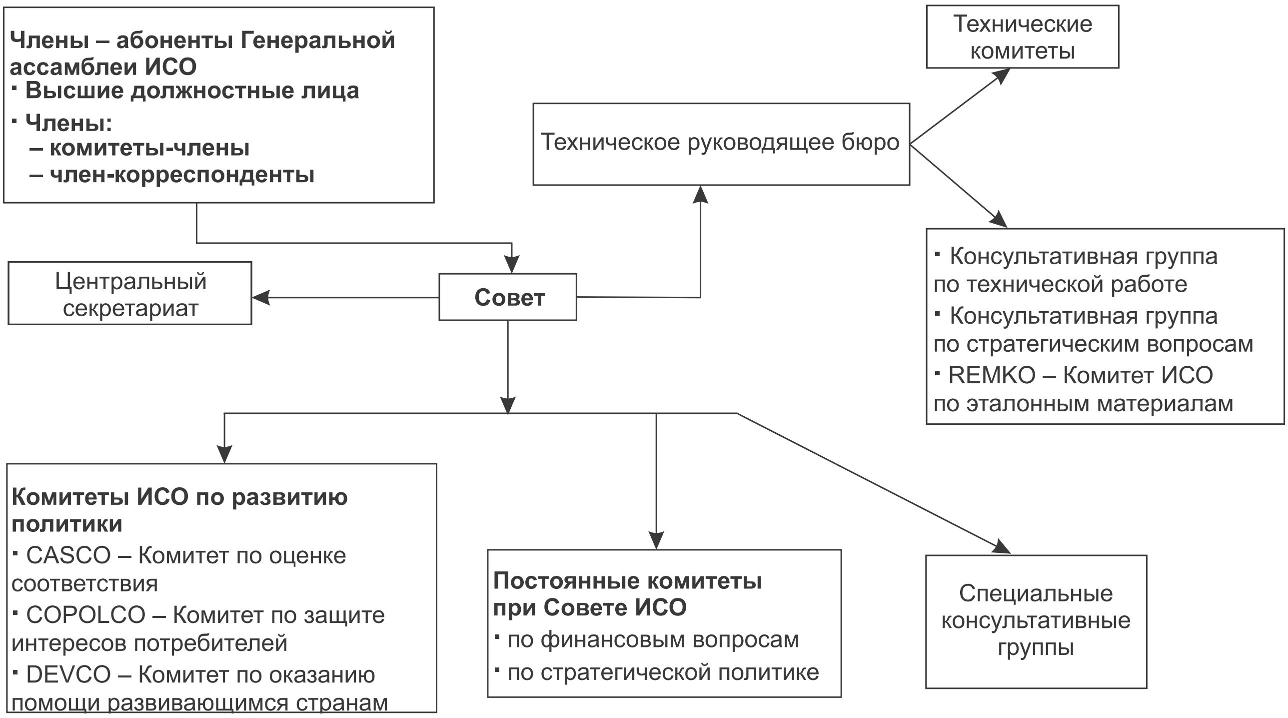


Рис. 1. Структура ИСО

Основной вид деятельности ИСО – разработка международных стандартов. Поэтому главными структурными подразделениями – рабочими органами этой организации – являются технические комитеты, подкомитеты, рабочие группы. В общей сложности существует более 3 тыс. рабочих органов ИСО.

ИСО – международная неправительственная организация, а также консультативный орган Экономического и Социального Совета ООН[3].

Стандарты МС ИСО серии 9000 – набор общих международных стандартов, описывающих СМК, применяемые организациями любого типа и размеров, которые поставляют материальную продукцию, программное обеспечение, обрабатываемые материальную продукцию, программное обеспечение, материалы и предоставляют услуги[4].

Разработанная в соответствии со стандартом серии ИСО 9000:2000 СМК – управленческая подсистема, в основе которой лежит структурированный набор документов, регламентирующих основные аспекты деятельности финансовых организаций (банков). Документация СМК должна описывать деятельность предприятия, особенно процессы, существенно влияющие на качество финансовых организаций и банковских услуг. Документальное описание ключевых процессов деятельности обеспечивает их прослеживаемость, четкое понимание, управление и постоянное улучшение.

Основные случаи применения стандартов ИСО серии 9000 представлены в табл. 1.

Таблица 1

Основные случаи применения стандартов ИСО серии 9000

Область применения	Решаемая задача
Заключение контрактов между организацией и потребителем	Обеспечение качества (для потребителя) – результативность
Регистрация / одобрение потребителем	
Сертификация / регистрация третьей стороной	
Руководство по улучшению качества	Улучшение качества (для организации и потребителя) – эффективность

При рассмотрении принципа управления качеством отметим, что управление качеством заключается в воздействии на производство руководителей разных уровней путем реализации функций общего руководства и оперативного управления качеством в целях обеспечения качества услуг с учетом всех факторов, влияющих на качество.

Как иллюстрационный материал в Руководство по качеству необходимо добавить структурную схему системы качества. Если в финансовых организациях (банках) будет разработана функциональная схема, ее также целесообразно включить в Руководство по качеству, что поможет наглядно показать «устройство» и «работу» системы качества.

В результате разработки документации системы качества иерархия документов приобретает вид, представленный на рис. 2.



Рис. 2. Иерархия документации системы качества

Однако с точки зрения обеспечения и управления качеством продукты и услуги являются взаимозаменяемыми понятиями, так же как и процессы создания продукции и оказания услуг. И то и другое – процессы и результаты деятельности финансовых организаций (банков), объекты управления качеством.

Поэтому логично предположить, что принцип обеспечения качества услуг такой же, как и принцип обеспечения качества продукта, и имеет в основе те же факторы – передовую технологию с соответствующей материальной базой, заинтересованный квалифицированный персонал и современный менеджмент.

Это, по-видимому, относится и к принципу управления качеством услуг, который может быть представлен так же, как принцип управления качеством продукции. По аналогии с принципом управления качеством продукции принцип управления качеством услуги представляет собой воздействие на процесс оказания услуги руководителей разных уровней путем реализации ими своих управленческих функций в целях обеспечения качества услуги.

Тем не менее принципы обеспечения и управления качеством услуг требуют уточнений, связанных с особенностями управления и обеспечения их качества. Главная особенность заключается в том, что обеспечение качества услуги осуществляется при более тесном взаимодействии с потребителем. В связи с этим необходимо учесть ряд дополнительных элементов, относящихся к человеческому фактору и организации работ:

- культура общения с клиентами;
- доступность персонала банка для клиентов;
- гибкость форм и оперативность предоставления услуг;
- гигиена, безопасность, комфорт и эстетика места предоставления услуги;
- формирование благоприятного образа банка, его репутации.

Стандартизация, метрология и сертификация являются инструментами обеспечения качества продуктов и услуг – важного аспекта многогранной коммерческой деятельности.

За рубежом уже в начале 1980-х гг. пришли к выводу, что успех бизнеса определяется прежде всего качеством продукта и услуг. Во время исследования 200 крупных фирм США 80 % опрошенных ответили, что качество – основной фактор реализации услуг по выгодной цене. Отсюда вывод: овладение методами обеспечения качества, базирующимися на триаде – стандартизация, метрология, сертификация, является одним из главных условий выхода поставщика на рынок с конкурентоспособной продукцией (услугой), а значит, и коммерческого успеха.

Сегодня в условиях ЕЭП наиболее уязвимыми в банковском секторе всех стран остаются пробле-

мы роста реального ВВП во взаимосвязи с динамикой развития кредитования, финансовое положение заемщиков, ситуации с низким качеством кредитных портфелей, доходности банков и фондирование, недостаток «длинных» денег и многие другие вопросы. Все это требует от банковского менеджмента модернизации устоявшихся положений, введения перспективного механизма в управление активами и пассивами, ликвидностью банков, которые будут способствовать реализации многих соглашений между государствами – участниками созданного интеграционного формирования[5].

СТБ ИСО 9000 предлагает ряд требований в отношении функций распределения ответственности, полномочий и целеполагания в рамках СМК (табл. 2).

Таблица 2

Требования в отношении ответственности, полномочий и целеполагания в рамках СМК

Функция	Объект – раздел СТБ ИСО 9001	Комментарий
Определение ответственности и полномочий	Персонал – 5.5.1	Определение для персонала банка ответственности и полномочий
	Ответственный со стороны руководства – 5.5.2	Отвечает за разработку, внедрение, поддержание в рабочем состоянии и совершенствование СМК
Целеполагание в области качества	Планирование целей – 5.4.1, 5.4.2	–

Система управления может быть материализована в ряде организационных форм – от традиционной функциональной на принципах иерархии до чисто целевой. Между ними находится бесчисленное множество комбинированных организационных систем управления типа матричных, проектных, функционально-целевых и т. п. Оптимальная структура определяется конкретными условиями задачи управления.

СМК предприятия сертифицирована на соответствие требований ИСО 9001. Однако стандарт ИСО 9000 не содержит требований, на основании которых может сертифицироваться организация. Это видно даже из названия стандарта – «СМК. Основные положения и словарь». Но об этом не были осведомлены ни те, кто разрабатывал внешний вид этикетки, ни те, кто его утверждал. Однако один из принципов, изложенных в стандарте ИСО 9000, – вовлечение всех работников в создание СМК.

Сегодня производители продукции, работ и услуг во всех сферах хозяйственного комплекса Республики Беларусь понимают, что в рыночной экономике путь к их выживанию, благополучию и процветанию – это в первую очередь высокое и стабильное качество выпускаемой продукции и оказываемых услуг.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

[1] См.: Экономика качества. Основные принципы и их применение / под ред. Д. Кампанеллы. М., 2005.

[2] См.: ИСО – Международная организация по стандартизации. Разработчик и издатель международных стандартов [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.iso.org (дата обращения: 21.10.2013).

[3] Там же.

[4] См.: СМК. Основные положения и словарь : СТБ ИСО 9000–2006. Введ. 01.01.2007. Минск, 2007 ; СМК. Требования : СТБ ИСО 9001–2001. Введ. 26.09.2001. Минск, 2001 ; СМК. Руководство по улучшению деятельности : СТБ ИСО 9004–2001. Введ. 26.09.2001. Минск, 2001.

[5] См.: Искакова З. Д., Курманалина А. К. О согласованности интересов стран – участниц ЕЭП в эффективности финансовых отношений // Сб. тр. Междунар. науч.-практ. конф. «Интеграция финансовых рынков в Едином экономическом пространстве ЕврАзЭС: предпосылки, состояние и пути развития», посвященной 20-летию национальной валюты Казахстана (Астана, 15 нояб. 2013 г.). Астана, 2013.

Поступила в редакцию 20.03.2014.

Назгуль Хамитхан – старший преподаватель АО «Финансовая академия» Министерства финансов Республики Казахстан.